



시애틀 시 (City of Seattle)

보도자료

그레고리 니클즈 (Gregory J. Nickels), 시장

즉각 발표용

2008년 6월 3일

연락처: Alex Fryer, (206) 684-8358 or (205) 423-4541 (휴대폰)
Alex.fryer@seattle.gov

시장이 고객 서비스 기본권리 (Customer Service Bill of Rights) 를 제정하기 위해 시민의 도움을 요청

6월 30일까지 지역사회 주민들이 설문 조사를 통해 의견을 수렴하도록 권고

시애틀 (SEATTLE) —문제가 정전이든, 건물 허가의 지체이든 또는 세금에 관한 질문이든, 시애틀 (Seattle)시의 고객들은 문제를 해결하기 위해 복잡한 관료적 시스템을 불필요하게 헤매고 다녀야 하는 경우가 종종 있습니다. 시장 그렉 니클즈 (Greg Nickels)씨는 시 정부가 이 점을 개선할 필요가 있으며 이를 위해 여러분의 의견을 듣기 원합니다.

“어떤 사람들은 정부가 사업이 아니라고 말합니다; 우리에게도 고객이 없으므로. 그러나 이곳에 거주하며, 세금을 내고 우리 시의 생활에 기여하는 600,000 명의 거주민들은 이에 동의하지 않을 것이라고 저는 생각합니다.” 라고 니클즈씨는 말합니다. “우리의 고객들은 신속하고, 효율적이며 쉽게 이용할 수 있는 서비스를 시로부터 제공받을 권리가 있습니다.”

많은 직원들이 고객들의 문제를 해결하기 위해 주어진 일 이상의 노력을 하고 있음을 인정하며 니클즈는 문제가 되는 것은 시스템이 불필요하게 관료적이고 복잡하게 발전해온 데 있다고 말합니다. 고객들이 시의 서비스와 관련 도움이 필요할 때 이에 대한 새로운 표준과 기대 수준을 세우기 위해, 시 정부는 고객 서비스의 기본 권리 (Customer Service Bill of Rights)를 제정할 것입니다.

“저는 고객 서비스에 대한 시의 접근 방법을 총정리할 계획입니다. 그리고 우리는 의미있는 고객 서비스의 기본 권리 (Customer Service Bill of Rights)를 수립하기 위하여 우리 고객들의 의견을 들어볼 필요가 있습니다.” 라고 니클즈씨는 말합니다. “시간을 내서 몇가지 간단한 질문에 답변함으로써, 우리 고객들은 우리가 함께 고객 서비스와 공공 서비스를 제공해드리는 것을 도와주실 수 있습니다.”

지난 일년 동안에 시 정부는 도움을 청하는 사람들로 부터 천만건 이상의 전화 의뢰와 수천개의 이메일, 서신 및 방문을 받았습니다. 많은 요청들이 제대로 처리되었습니다. 그러나 아직, 문의자들이 여기저기 끊없이 전화연결을 반복해야하고 시 부서의 이곳 저곳을 배회해야 하는 일이 너무 종종 일어나고 있습니다.

고객 서비스 기본 권리 제정 (Customer Service Bill of Rights)
을 위해 시장이 시민의 도움을 요청
2008년 6월 3일
2 페이지 중의 2

세가지 질문으로 구성된 간단한 설문조사가 시장의 웹사이트에서 제공됩니다:
<http://www.seattle.gov/mayor/issues/BillOfRights/>. 인근 지역 서비스 센터, 커뮤니티 센터나 시애틀 중앙 도서관 (Seattle Central Library)에서 종이 설문지를 받아보실 수도 있습니다.

설문조사의 작성 마감일은 6월 30일 월요일입니다. 보다 자세한 정보를 원하시면 고객 서비스국 (Customer Service Bureau (CSB))에 (206) 684-CITY (2489)의 번호로 전화하시거나 CSB의 온라인 사이트인 www.seattle.gov/customerservice/request.htm를 방문해 주십시오.

시장의 웹 사이트인 www.seattle.gov/mayor를 방문하십시오.
www.seattle.gov/mayor/newsletter_signup.htm에서 The Nickels Newsletter에 등록해서 교통, 공공 안전, 경제적 기회 및 건강한 지역사회를 장려하기 위한 노력에 대한 시장의 개인적 견해를 들어보실 수 있습니다.

###